

ZAJEDNICA UDRUGA I ČLANOVA HVIDR-a GRADA ZAGREBA

PRAVILNIK

o unutarnjem postupku rješavanja pritužbi članova i korisnika

Na temelju Statuta Zajednice udruga i članova HVIDR-a Grada Zagreba, Poslovnika o radu Predsjedništva, Etičkog kodeksa i Zakona o udrugama,

Predsjedništvo Zajednice udruga i članova HVIDR-a Grada Zagreba na svojoj 3. sjednici održanoj 31. kolovoza 2026. godine donosi

PRAVILNIK

O UNUTARNJEM POSTUPKU RJEŠAVANJA PRITUŽBI ČLANOVA I KORISNIKA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(Predmet)

Ovim Pravilnikom uređuju se:

- podnošenje pritužbi,
- zaprimanje i evidentiranje pritužbi,
- način postupanja,
- rokovi,
- prava podnositelja,
- način donošenja odluka,
- vođenje evidencije,
- zaštita osobnih podataka,
- izvješćivanje Predsjedništva.

Članak 2.

(Cilj)

Cilj ovog Pravilnika je:

- zaštita prava članova i korisnika,

- povećanje kvalitete rada Zajednice,
- pravodobno otklanjanje nepravilnosti,
- osiguravanje transparentnog i nepristranog postupanja,
- očuvanje ugleda Zajednice.

Članak 3.

(Načela postupka)

Postupak se provodi prema načelima:

- zakonitosti,
- jednakog postupanja,
- nepristranosti,
- žurnosti,
- povjerljivosti,
- zaštite dostojanstva svih sudionika,
- zaštite osobnih podataka.

II. PRAVO NA PODNOŠENJE PRITUŽBE

Članak 4.

Pritužbu može podnijeti:

- član Zajednice,
- član udruge članice,
- korisnik programa,
- volonter,
- zakonski zastupnik korisnika,
- druga osoba koja smatra da su joj radnjom ili propuštanjem Zajednice povrijeđena prava ili legitimni interesi.

Članak 5.

Pritužba se može odnositi osobito na:

- rad tijela Zajednice,
- rad zaposlenika,
- rad volontera,
- kvalitetu pružene usluge,
- neprimjeren odnos prema članovima ili korisnicima,
- povredu Etičkog kodeksa,
- nepravilnosti u provedbi aktivnosti,
- druga pitanja iz djelokruga rada Zajednice.

III. PODNOŠENJE PRITUŽBE

Članak 6.

Pritužba se podnosi:

- pisanim putem,
- elektroničkom poštom,
- osobnom predajom u uredu,
- usmeno na zapisnik.

Članak 7.

Pritužba treba sadržavati:

- ime i prezime podnositelja,
- adresu ili kontakt,
- opis događaja,
- vrijeme i mjesto događaja ako su poznati,
- podatke o osobama na koje se pritužba odnosi,
- raspoložive dokaze.

Anonimne pritužbe razmotrit će se kada sadržavaju dovoljno podataka za postupanje.

IV. ZAPRIMANJE PRITUŽBE

Članak 8.

Svaka zaprimljena pritužba evidentira se u Upisniku pritužbi.

Podnositelju se potvrđuje primitak pritužbe u roku od **osam (8) dana**, osim ako je pritužba anonimna.

Članak 9.

Za zaprimanje i administrativnu obradu pritužbi odgovoran je tajnik Zajednice ili druga osoba koju odredi predsjednik.

Nakon evidentiranja pritužba se dostavlja predsjedniku radi određivanja daljnjeg postupanja.

V. PRETHODNO ISPITIVANJE

Članak 10.

Predsjednik ili ovlaštena osoba utvrđuje:

- odnosi li se pritužba na rad Zajednice,
- je li pritužba potpuna,
- postoji li potreba za žurnim postupanjem,
- postoji li mogućnost mirnog rješavanja.

Ako je potrebno, od podnositelja se može zatražiti dopuna pritužbe.

Članak 11.

Ako se utvrdi da Zajednica nije nadležna za postupanje, podnositelj će biti o tome obaviješten uz obrazloženje, a prema mogućnosti i upućen nadležnom tijelu.

VI. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBE

Članak 12.

(Ispitivanje navoda)

Ovlaštena osoba provodi ispitivanje navoda iz pritužbe na način koji osigurava objektivno i nepristrano utvrđivanje činjenica.

U tu svrhu može:

- pregledati dokumentaciju,
- zatražiti pisano očitovanje osobe na koju se pritužba odnosi,

- obaviti razgovor s podnositeljem pritužbe,
- obaviti razgovor sa svjedocima,
- pribaviti druge relevantne informacije i dokaze.

Sve osobe uključene u postupak dužne su surađivati i dati istinite informacije.

Članak 13.

(Očitovanje)

Osobi na koju se pritužba odnosi omogućit će se da se očituje o navodima prije donošenja odluke, osim kada bi to moglo ozbiljno ugroziti provođenje postupka ili zaštitu drugih osoba.

Očitovanje se daje u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik.

Članak 14.

(Mirno rješavanje)

Ako priroda pritužbe to dopušta, Zajednica će prije donošenja odluke pokušati spor riješiti mirnim putem.

Mirno rješavanje može uključivati:

- razgovor između sudionika,
- posredovanje predsjednika ili ovlaštene osobe,
- dogovor o otklanjanju uočenih nedostataka,
- pisanu ispriku,
- druge primjerene korektivne mjere.

Mirno rješavanje nije dopušteno ako postoje naznake teže povrede zakona, Statuta ili Etičkog kodeksa.

VII. DONOŠENJE ODLUKE

Članak 15.

Nakon provedenog postupka donosi se obrazložena odluka kojom se:

- pritužba prihvaća u cijelosti,
- pritužba djelomično prihvaća,
- pritužba odbija kao neosnovana,

- postupak obustavlja ako nisu ispunjeni uvjeti za njegovo vođenje.

Odluka mora sadržavati:

- utvrđene činjenice,
- razloge odluke,
- poduzete ili predložene mjere,
- pouku o mogućnosti daljnjeg obraćanja nadležnim tijelima Zajednice.

Članak 16.

Ako se tijekom postupka utvrdi postojanje povrede Statuta, Etičkog kodeksa ili drugih općih akata Zajednice, predsjednik može predložiti Predsjedništvu poduzimanje odgovarajućih mjera u okviru njegovih ovlasti ili pokretanje postupka pred nadležnim tijelom Zajednice.

VIII. ROKOVI

Članak 17.

Postupak po pritužbi provodi se bez nepotrebnog odgađanja.

Ako nije moguće odlučiti odmah, odluka se donosi najkasnije u roku od **30 dana** od dana zaprimanja uredne pritužbe.

U posebno složenim predmetima rok se može produžiti za najviše dodatnih 30 dana, o čemu se podnositelj pisano obavještava uz obrazloženje.

Članak 18.

Podnositelj pritužbe obavještava se o ishodu postupka pisanim putem, osim ako je zatražio drugi način komunikacije.

Obavijest sadrži samo podatke nužne za razumijevanje donesene odluke, uz poštovanje prava na zaštitu osobnih podataka drugih osoba.

IX. ZAŠTITA SUDIONIKA POSTUPKA

Članak 19.

Sve osobe uključene u postupak imaju pravo na:

- dostojanstveno postupanje,
- nepristrano razmatranje navoda,
- zaštitu osobnih podataka,

- zaštitu ugleda,
- povjerljivost postupka.

Članak 20.

Nitko ne smije biti stavljen u nepovoljniji položaj zbog podnošenja pritužbe u dobroj vjeri ili zbog sudjelovanja u postupku kao svjedok ili druga uključena osoba.

X. EVIDENCIJA PRITUŽBI

Članak 21.

Zajednica vodi **Upisnik pritužbi članova i korisnika**.

Upisnik se vodi u pisanom ili elektroničkom obliku te mora biti zaštićen od neovlaštenog pristupa.

Članak 22.

Upisnik sadrži najmanje:

- redni broj,
- datum zaprimanja,
- ime podnositelja (ako nije anonimna),
- predmet pritužbe,
- odgovornu osobu za postupanje,
- datum donošenja odluke,
- poduzete mjere,
- datum zaključenja predmeta.

XI. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Članak 23.

Osobni podaci prikupljeni tijekom postupka obrađuju se isključivo radi rješavanja pritužbe i u skladu s:

- Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR),
 - Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka,
 - Politikom zaštite osobnih podataka Zajednice.
-

Dokumentacija se čuva u rokovima propisanim internim aktima i važećim propisima.

XII. IZVJEŠĆIVANJE I UNAPRJEĐENJE RADA

Članak 24.

Predsjednik ili osoba koju on ovlasti najmanje jednom godišnje podnosi Predsjedništvu zbirno izvješće o zaprimljenim pritužbama.

Izvješće sadrži:

- broj zaprimljenih pritužbi,
- područja na koja su se odnosile,
- poduzete korektivne mjere,
- preporuke za unapređenje rada.

Izvješće ne sadržava osobne podatke podnositelja niti drugih sudionika postupka.

XIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

(Postupanje po preporukama)

Ako je tijekom postupka utvrđena potreba za izmjenom načina rada, unutarnjih postupaka ili općih akata Zajednice, predsjednik će poduzeti potrebne mjere ili predložiti Predsjedništvu donošenje odgovarajućih odluka.

Ako se utvrdi da je pritužba ukazala na sustavni nedostatak u radu Zajednice, Predsjedništvo će razmotriti provedbu korektivnih i preventivnih mjera radi sprječavanja ponavljanja sličnih nepravilnosti.

Članak 26.

(Arhiviranje dokumentacije)

Dokumentacija nastala tijekom postupka rješavanja pritužbe čuva se kao službena dokumentacija Zajednice.

Rokovi čuvanja određuju se u skladu s propisima o uredskom poslovanju, zaštiti osobnih podataka i internim aktima Zajednice.

Po isteku propisanih rokova dokumentacija se uništava ili arhivira na način kojim se osigurava zaštita povjerljivih podataka.

Članak 27.

(Povjerljivost)

Sve osobe koje sudjeluju u postupku dužne su čuvati povjerljivost podataka do kojih su došle tijekom postupka.

Obveza čuvanja povjerljivosti traje i nakon završetka postupka te nakon prestanka članstva, radnog odnosa ili druge povezanosti sa Zajednicom.

Članak 28.

(Odnos prema drugim aktima)

Ako se tijekom postupka utvrdi da pojedino pitanje nije uređeno ovim Pravilnikom, primjenjuju se:

- Statut Zajednice,
- Poslovnik o radu Predsjedništva,
- Etički kodeks,
- Politika zaštite osobnih podataka,
- drugi opći akti Zajednice,
- važeći propisi Republike Hrvatske.

Članak 29.

(Izmjene i dopune)

Izmjene i dopune ovoga Pravilnika donose se po istom postupku kao i njegovo donošenje.

Članak 30.

(Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja od strane Predsjedništva Zajednice.

U Zagrebu, 31. kolovoza 2026. godine

**Predsjednik Zajednice udruga
i članova HVIDR-a Grada Zagreba**

Ante Tandara



PRILOG 1.

Obrazac za podnošenje pritužbe

PODACI O PODNOSITELJU

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Telefon / e-mail: _____

PREDMET PRITUŽBE

Opis događaja:

Vrijeme i mjesto događaja:

Osobe na koje se pritužba odnosi:

Dokazi ili svjedoci:

Prijedlog načina rješavanja (nije obvezno):

Datum: _____

Potpis: _____

PRILOG 2.

Upisnik pritužbi članova i korisnika

R.br.	Datum zaprimanja	Podnositelj	Predmet pritužbe	Odgovorna osoba	Status	Datum odluke	Poduzete mjere	Napomena
-------	---------------------	-------------	---------------------	--------------------	--------	-----------------	-------------------	----------

PRILOG 3.

Potvrda o zaprimanju pritužbe

Broj predmeta: _____

Potvrđuje se da je dana _____ zaprimljena pritužba podnesena sukladno Pravilniku o unutarnjem postupku rješavanja pritužbi članova i korisnika.

Postupak će biti proveden u rokovima propisanim Pravilnikom, a podnositelj će biti obaviješten o ishodu.

Datum: _____

Ovlaštena osoba:

PRILOG 4.

Zapisnik o provedenom postupku

Broj predmeta: _____

Datum zaprimanja pritužbe: _____

Predmet pritužbe:

Provedene radnje:

Utvrđene činjenice:

Očitovanje osobe na koju se pritužba odnosi:

Ocjena osnovanosti pritužbe:

☐ osnovana

☐ djelomično osnovana

☐ neosnovana

Poduzete mjere:

Datum završetka postupka: _____

Ovlaštena osoba: _____

Potpis: _____
